

Hubungan Dokumentasi Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RS Di Jawa Timur

Suhendra Agung* Arif Wijaya**

*) Departement of Management Nursing Insan Cendekia Medika Jombang Health School..

**) Departement of Management Nursing Insan Cendekia Medika Jombang Health School..

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan harapan dan tujuan dari setiap institusi penyedia layanan kesehatan. Banyak usaha yang bisa dilakukan agar kepuasan pasien bisa tercapai. Salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas asuhan keperawatan melalui peningkatan kualitas dokumentasi asuhan keperawatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara dokumentasi asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto tahun 2012. Desain penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan cross sectional. Jumlah populasi adalah 88 pasien yang dirawat di instalasi rawat inap RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto. Dalam pengambilan sampel teknik yang digunakan adalah teknik random dengan pendekatan proporsional random sampling dan untuk pengambilan data menggunakan instrumen berupa kuesioner. Teknik analisa data menggunakan uji Spearman rank's untuk menganalisa hubungan antara variabel dokumentasi keperawatan dan kepuasan pasien dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan 58,3 % dokumentasi keperawatan dalam kategori tidak baik dan 41,7% dalam kategori baik. Kepuasan pasien menunjukkan 6,9 % dalam kategori tidak puas, 48,6% cukup puas, dan 44,4% dalam kategori puas. Uji Spearman rank's dari kedua variabel didapatkan nilai $\rho = 0,007$. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan yang signifikan antara dokumentasi keperawatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto tahun 2012.

Kata kunci: Dokumentasi keperawatan, Kepuasan pasien.

Pendahuluan

Salah satu manfaat dari dokumentasi keperawatan adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Nursalam, 2011). Sedangkan hasil beberapa survei menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan, kecepatan pemberian layanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu berhubungan dengan kepuasan pasien (Anwar, 1998 dalam Awinda, 2004). Hal itu didukung dengan pernyataan Suryawati bahwa kepuasan pasien banyak dipengaruhi secara langsung oleh mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit, proses pelayanan dan sumber daya yang bekerja di rumah sakit (Suryawati, dkk., 2008).

Metode

Desain penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan cross sectional. Jumlah populasi adalah 88 pasien yang dirawat di instalasi rawat inap RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto. Dalam pengambilan sampel teknik yang digunakan adalah teknik random dengan pendekatan proporsional random sampling dan

untuk pengambilan data menggunakan instrumen berupa kuesioner. Teknik analisa data menggunakan uji Spearman rank's untuk menganalisa hubungan antara variabel dokumentasi keperawatan dan kepuasan pasien dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$

Hasil

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar yaitu sejumlah 51,4% dari total responden berjenis kelamin laki-laki. Karakteristik responden sebagian besar yaitu 58,3% berusia 17 sampai 45 tahun. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu 29,2 % petani, 27,8 % tidak bekerja, 26,4 %, swasta, 9,7 % PNS dan 6,9 pensiunan. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yaitu 40,3 % lulus SD, 22,2 % lulus SMA, 19,4 % lulus SMP, 15,3 % lulus D3/Sarjana dan 2,8 % tidak sekolah

Sebagian besar pencatatan dalam dokumentasi asuhan keperawatan yaitu 58,3% dalam kategori tidak baik. Kepuasan pasien hampir seluruhnya yaitu 83,3% dari menyatakan memuaskan.

Tabel dokumentasi keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien

Dokumentasi Keperawatan	Kepuasan Pasien								Total	
	Sangat Tidak Memuaskan		Tidak Memuaskan		Memuaskan		Sangat Memuaskan			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Tidak Baik	0	0	10	13,9	31	43,1	1	1,4	42	58,3
Baik	0	0	0	0	29	40,3	1	1,4	30	41,7
Total	0	0	10	13,9	60	83,3	2	2,8	72	100

Hasil uji Spearman's Rho antara variabel dokumentasi keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto tahun 2012 didapatkan nilai $p = 0,007$. Hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikan yang digunakan yaitu $\alpha = 0,05$, dengan kata lain ada hubungan antara dokumentasi keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto tahun 2012.

Diskusi

Menurut pendapat peneliti fakta diatas disebabkan karena dokumentasi keperawatan di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto sebagian besar dalam kategori tidak baik dan kepuasan pasien dalam kategori cukup puas sehingga secara statistik bisa terdapat hubungan. Menurut asumsi peneliti dokumentasi keperawatan yang baik akan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan, sedangkan dengan mutu pelayanan keperawatan yang baik maka akan mudah untuk menciptakan kepuasan

pasien. Hal ini sesuai dengan pernyataan Nursalam (2011) yang menyatakan bahwa salah satu manfaat dari dokumentasi keperawatan adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Sedangkan menurut Awinda (2004) hasil beberapa survei menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan, kecepatan pemberian layanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal itu didukung dengan pernyataan Suryawati (2008) bahwa kepuasan pasien banyak dipengaruhi secara langsung oleh mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit, proses pelayanan dan sumber daya yang bekerja di rumah sakit.

Conclusion

Dokumentasi asuhan keperawatan sebagian besar dalam kategori tidak baik. Kepuasan pasien hampir seluruhnya dalam kategori memuaskan. Ada hubungan antara dokumentasi keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSU Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto pada tahun 2012.

Perawat diharapkan dapat terus meningkatkan mutu pelayanan keperawatan melalui pendokumentasian asuhan keperawatan, terutama pada bagian yang masih tidak baik yaitu bagian pengkajian, perencanaan dan pencatatan asuhan keperawatan. Selain itu perawat juga harus meningkatkan kepuasan pasien dari aspek yang masih kurang, yaitu aspek empati kepada pasien.

Manajemen RS diharapkan untuk melengkapi format dokumentasi asuhan keperawatan yang ada yaitu pada bagian pengkajian, terutama penyediaan format pengkajian secara bio-psiko-sosio-spiritual. Selain itu perlu dilakukan audit dokumentasi asuhan keperawatan secara berkala dan terus-menerus untuk menjaga kualitasnya dengan mengadakan pelatihan

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, 2009, *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*, EGC, Jakarta.
 Alimul, Aziz dan Wildan, 2008, *Dokumentasi Kebidanan*, Salemba Medika, Jakarta.

- Arikunto, S., 2010, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
 Asmadi, 2008, *Konsep Dasar Keperawatan*, EGC, Jakarta.
 Azwar, A., 2003, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
 Buchari, Alma, 2008, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
 Departemen Kesehatan RI, 1995, *Standar Pelayanan Rumah Sakit*, Ed.1, Jakarta.
 Fisbach T.F., 1991, *Documentating Care : The Communication, The Nursing Proseses, and Documentation Standards*, F.A. Davis Comp, Philadelphia.
 Gerson, Richard F., 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
 Handi, Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Gramedia, Jakarta.
 Haryanti, 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga, Surabaya.
 Hidayat, 2007, *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.
 Indriaty, 2010, *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gunungpati Semarang*, Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
 Iyer, Patricia W., and Nancy H. Camp, 2004, *Dokumentasi Keperawatan : Suatu Pendekatan Proses Keperawatan (Terjemahan)*, Edisi 3, EGC, Jakarta.
 Jurnal Awinda, D, 2004, *Tingkat kepuasan pasien perusahaan dan pasien pribadi terhadap mutu pelayanan ruang rawat inap kelas III RS, Permata Bunda Medan*.
 Jurnal Jain, Sanjay K, 2008, *A Dimension-Spesifik Assesment Of Service Quality and Its Relationship With Customer Satisfaction and Behavioral Intentions in Fast Food Restaurants*.
 Jurnal Martenson, 2007, *Corporate Brand Image, Satisfaction and Loyalty : A Study Of The Store As Brand*.
 Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane, 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
 Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Jasa*, PT. Indeks, Jakarta.

- Kozier, B., 1997, *Fundamental of Nursing : Concept and Procedure*, Addison Wesley Publishing Co, California.
- Marelli, T.W., 2007, *Buku Saku Dokumentasi Keperawatan* (terj), 3thEd, EGC, Jakarta.
- Meisenheimer, C.G., 1989, *Quality Assurance for Home Health Care*, Aspen Publication, Maryland.
- Muhlisin, Abi, 2011, *Dokumentasi Keperawatan*, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Nursalam, 2007, *Proses Dan Dokumentasi Keperawatan Konsep Dan Praktik*, Edisi 2, Salemba Medika, Jakarta.
- Nursalam, 2011, *Manajemen Keperawatan*, Edisi 3, Salemba Medika, Jakarta.
- Patricia A. Potter, Anne G. Perry, 2009, *Fundamentals of Nursing, Fundamental Keperawatan*, Edisi 7 Buku 1, Salemba Medika, Jakarta.
- Pohan, Imbalo S., 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Purwono, 2009, *Konsep dan Definisi Dokumentasi*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Rangkuti, F., 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sari, Irine Diana, 2010, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*, Nuha Medika, Jogjakarta.
- Suarli-Bahtiar, 2009, *Manajemen Keperawatan Dengan Pendidikan Praktis/ Erl*, Erlangga, Jakarta.
- Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Edisi Baru, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G, 2005, *Service Quality and Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Pemasaran Jasa*, Banyumedia Publishing, Malang.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wijono, D, 2000, *Manajemen mutu pelayanan kesehatan, Teori, Strategi dan Aplikasi*, Volume,1, Cetakan Kedua, Airlangga Unniversity Press, Surabaya